

MÉDIATION

Miser sur l'ingénierie relationnelle dans sa pratique professionnelle

Inf. 16

L'école professionnelle de la médiation et de la négociation, un organisme de formation certifié des médiateurs professionnels, a organisé le 25 juin 2020 une conférence en ligne, «Le notariat francophone à l'heure de la médiation professionnelle». Plusieurs intervenants ont démontré l'intérêt de cette méthode pour la pratique quotidienne du notaire.



«Les notaires ont l'impression d'être des médiateurs naturels puisqu'ils conseillent l'ensemble des parties au contrat, explique Gaétane Catalano, clerk de notaire et médiatrice professionnelle. Avec la médiation, j'ai découvert l'ingénierie relationnelle.» La formation à cette méthode n'est pas seulement utile lors d'un conflit ponctuel, mais aussi dans la pratique quotidienne. «Si un client est pressé ou agacé, je prends de la distance avant d'envisager avec lui sa problématique. La conversation sera plus fluide et le contact apaisé, poursuit-elle. J'épargne au notaire une charge supplémentaire puisque j'interviens en amont.»



Fabrice François, notaire à Levallois-Perret et médiateur professionnel, ne se sentait pas très apte à gérer des émotions avant d'être formé aux techniques de médiation : «Je suis passé de la gestion à la résolution de conflits, et même à leur anticipation. Je propose désormais systématiquement une clause de médiation dans les contrats, qu'il

s'agisse d'une simple clause d'information ou d'un engagement des parties, sans obligation de résultat, à avoir recours aux services d'un médiateur avant toute instance.» Toutefois, si le notaire n'est pas lui-même médiateur, il ne lui est pas facile de présenter cette clause. «D'où l'intérêt d'une formation en ingénierie relationnelle, poursuit-il. En contact avec les parties, nous

sommes bien placés pour les convaincre de l'intérêt du procédé.»

Systematiser la clause de médiation dans les contrats favorise l'anticipation



Si le conflit précède la rédaction de l'acte, il est toujours possible de faire appel à un médiateur externe pour dépassionner les échanges. Le notaire reprend ensuite la main sur le dossier pour se concentrer sur les aspects juridiques. Pourquoi ne pas créer des services médiation dans les offices ? «C'est envisageable sans oublier la posture du médiateur, neutre et indépendante, répond Fabrice François. Il n'est pas forcément possible d'être le médiateur de ses clients si on les connaît déjà. Ces cellules traiteraient plutôt des médiations hors étude, voire développeraient des partenariats avec d'autres offices pour leur proposer ce service en fonction de leurs besoins.»